# Expérimentation d'un service de transport pour les usagers en fauteuil roulant






Ce nouveau service est un service de transport routier spécialisé à l'attention des usagers en fauteuil roulant (UFR), proposé et financé par le STIF, en Île-de-France. Sa gestion est confiée à SNCF pour une durée expérimentale de 2 ans à compter du 15/10/2012.

Il propose un transport de substitution dans les cas où il n'existe pas de transport public Francilien accessible sur tout ou partie du trajet en train envisagé.

Il est proposé du premier au dernier train dans les gares du réseau ferré SNCF Transilien, hors Paris, non accessibles aux trains pour les UFR, soit environ 310 gares.

Une réservation préalable au plus tard la veille du voyage est nécessaire pour pouvoir bénéficier de ce service. La centrale de réservation est **ouverte 7j/7 de 7h à 20h.**

Le transport est confié à des transporteurs routiers spécialisés. En cas d'indisponibilité des transporteurs routiers, le service ne pourra pas être assuré.

Ce service est sans surcoût par rapport au coût du même trajet en transport public.






## Descriptif général du service

**Ce service est réservé aux personnes en fauteuil roulant ne pouvant pas accéder aux quais et aux trains du réseau ferré SNCF Transilien en autonomie ou avec assistance.** (gares non accessibles)
Il permet de relier ces gares aux points du réseau du transport public francilien accessibles (bus, RER, tramways, trains,…), sans surcoût pour le client.

**Ce service peut intervenir à plusieurs étapes du parcours de l'usager :**

- **Au départ,** avec une prise en charge par le transporteur routier spécialisé depuis la gare non-accessible du réseau SNCF Transilien vers un point du réseau du transport public accessible.
- **En dernière partie de trajet,** avec une prise en charge par le transporteur routier spécialisé depuis un point du réseau du transport public accessible vers la gare du réseau SNCF Transilien de destination non-accessible.
- **Dans certains cas exceptionnels, sur l'intégralité du trajet,** entre deux gares du réseau SNCF Transilien, dans le cas où aucune gare sur le parcours du client n'est accessible. Seule la centrale de réservation pourra proposer ce type de trajet.

**Il permet d'organiser le voyage sur toute sa chaine :**

- en réservant d'une part le transport routier spécialisé
- d'autre part, si nécessaire, la prise en charge par le service Accès Plus Transilien, si une partie du trajet s'effectue entre 2 gares accessibles du réseau.

Pour rappel, les modalités d'utilisation du service Accès Plus Transilien sont disponibles sur le site internet **www.transilien.com,** onglet « Nos services », rubrique « Accessibilité PMR ».
Au 15 octobre 2012, environ 120 gares du réseau ferré Île-de-France sont accessibles (dont 63 gares SNCF ouvertes au service Accès Plus Transilien et 60 gares du réseau RATP des RER A et B). La liste de ces gares est disponible sur le site **transilien.com,** onglet « Nos services », rubrique « Accessibilité PMR », et sur le site du STIF, **infomobi.com**.

310 gares sont ouvertes au nouveau service. Il s'agit des gares du réseau SNCF Île-de-France ne proposant pas le service Accès Plus Transilien et situées en dehors de Paris.
La liste de toutes les gares du réseau SNCF Transilien est consultable sur le site **transilien.com,** onglet « Préparez votre trajet », rubrique « Plans du réseau ».

## Les modalités d'accès au service

### Les conditions de réservation

**Ce service est disponible sur réservation au plus tard la veille du voyage avant 20h00.** Aucune réservation pour le jour même ne pourra être assurée. La réservation s'effectue auprès de la même centrale de réservation que le service Accès Plus Transilien, permettant ainsi au voyageur d'avoir un numéro de téléphone unique pour organiser son trajet.
La centrale de réservation est le point de contact unique pour tous (voyageurs, agents, transporteurs spécialisés) avant et pendant le voyage, ainsi qu'en cas d'imprévus.





**La centrale de réservation est joignable par téléphone au 0970 82 41 42* ou par courriel : reservation-mobilite@transilien-sncf.fr**

*Prix d'une communication non surtaxée quel que soit l'opérateur.

**Le téléconseiller demandera aux usagers les informations suivantes:**

- Nom et prénom(s) du client et de ses éventuels accompagnateurs
- Gares de départ et d'arrivée
- Date à laquelle le client souhaite effectuer son déplacement, ainsi que les horaires correspondants
- Adresse postale, numéros de téléphone personnel et mobile, courriel du client
- Type de fauteuil utilisé, et capacité du client à se transférer seul sur un siège auto
- Nombre d'accompagnateurs, d'animaux et/ou encore de bagages (voir rubrique conditions particulières)
- Et enfin, nécessité d'organiser le trajet retour le même jour ou à une date ultérieure.

L'ensemble de ces éléments permettra au téléconseiller d'organiser l'ensemble du voyage et de proposer le véhicule adapté au besoin spécifique de l'usager, de le contacter par téléphone, ou par voie postale en cas de voyage annulé sans préavis (voir rubrique conditions d'annulation).

Après avoir organisé l'ensemble du trajet, le téléconseiller rappelle le voyageur dans l'heure qui suit. Il lui propose alors la solution la plus adaptée à son parcours et lui décrit la composition de l'itinéraire, les horaires et lieux de rendez-vous, ainsi que le temps de trajet total.
Pour tout appel passé entre 19h30 et 20h00, et pour un voyage ayant lieu à partir du surlendemain, le client sera rappelé le lendemain avant 10h00.

**Si le voyageur accepte la proposition, le téléconseiller lui confirme par SMS ou courriel les horaires et lieux de rendez-vous :**



- Point précis de RDV devant la gare SNCF pour le RDV avec le transporteur spécialisé (parvis de la gare, nom de la rue, etc … selon la complexité de la gare) ;
- Point précis de RDV avec un agent SNCF ou RATP qui prendra en charge le voyageur dans la gare de rabattement.

**L'envoi de ce SMS ou du courriel vaut acceptation et validation par le client.**

Dans le cas où aucun transporteur routier spécialisé n'est disponible à l'horaire souhaité par le voyageur, le téléconseiller rappelle le client et l'informe de l'impossibilité de prendre en charge sa demande et lui propose, dans la mesure du possible, un autre horaire proche de sa demande initiale. Si ce nouvel horaire ne convient pas au voyageur, le téléconseiller lui recommande de reporter son voyage ou d'envisager d'autres solutions de déplacement. Il pourra si besoin lui communiquer les coordonnées d'autres services qu'il devra prendre à sa charge (PAM, taxi équipé, transporteur privé, ...).

Le trajet mentionné lors de la réservation ne pourra pas être changé lors de la course, excepté un accident de personnes ou un incident mettant en cause la santé d'un ou des passager(s). Seule la centrale peut modifier un trajet.

Si une demande de trajet formulée par mail ou par téléphone auprès d'INFOMOBI ne peut être réalisée en transports en commun et nécessite d'avoir recours au service de transport routier spécialisé, la demande du client est transférée directement à la centrale de réservation par le téléconseiller d'INFOMOBI.
Les délais de rappel détaillés précédemment dans le paragraphe « conditions de réservation » (rappel dans l'heure qui suit ou le lendemain pour les appels passés entre 19 h 30 et 20 h) ne pourront être garantis pour toute réservation effectuée auprès des téléconseillers d'INFOMOBI.
INFOMOBI ne doit pas être le point d'entrée habituel pour les réservations. En cas d'abus manifeste de la part d'un client, celui-ci sera invité par les téléconseillers d'INFOMOBI à rappeler le numéro de réservation prévu à cet effet (0970 82 41 42*).

*Prix d'une communication non surtaxée quel que soit l'opérateur.

## Les conditions particulières

Les personnes en fauteuil roulant peuvent se faire accompagner, dans la limite de 2 accompagnateurs (adultes ou enfants) et/ou un chien d'assistance. L'usager et son/ses accompagnateur(s) pourra/pourront chacun disposer d'un bagage dans la limite de 15 kilos. Les accompagnants auront leurs bagages sous leur responsabilité.

Dans le cas où le voyageur souhaite utiliser le service de manière quotidienne, il peut effectuer une réservation hebdomadaire. Si besoin, il devra renouveler sa réservation chaque semaine.

Ce service est destiné à tout usager en fauteuil roulant. Un enfant de moins de 12 ans ne pourra accéder à ce service que s'il est accompagné par un adulte (accompagnateur de plus de 18 ans) nommé comme étant son responsable au sens juridique.
En cas d'absence de celui-ci, l'usager mineur ne pourra avoir accès au service.

## Le jour de la prestation

### Le rendez-vous avec le transporteur

La personne en fauteuil roulant se présente à l'heure et à l'endroit indiqués par la centrale de réservation. Une fois la réservation effectuée, le point de départ ne peut pas être modifié. Les horaires de rendez-vous doivent être impérativement respectés. Les temps de trajet sont estimés sur la totalité du trajet, ils intègrent les temps de prise en charge nécessaires à chaque étape du voyage.

Le transporteur routier ne pourra attendre le voyageur plus de 10 minutes au-delà de l'heure de rendez-vous. En cas de retard plus important, l'usager devra appeler la centrale de réservation pour que son trajet puisse être réorganisé et si possible maintenu.
De la même manière, le client sera avisé par la centrale de réservation de tout éventuel retard du prestataire routier. Le téléconseiller analysera les conséquences d'un tel retard afin de prendre les mesures nécessaires au bon déroulement du trajet, en concertation avec le client.

En cas d'imprévus lors du trajet, l'usager devra appeler la centrale de réservation y compris au-delà de 20h00 (les appels sont transférés).

Pour mémoire, en cas de malaise, de danger, le client - victime ou témoin - pourra appeler le 3117 (appel non surtaxé et enregistré).
Le 3117 est complémentaire, il ne se substitue pas aux numéros des services de secours publics compétents : Pompier 18 - Police 17 - SAMU 15 - Urgence en Europe 112.



### Les tarifs

Le coût du trajet pour le voyageur ne doit pas être supérieur à ce que lui aurait couté son trajet si ses gares de départ et d'arrivée avaient été accessibles.

Si une partie du trajet s'effectue en transports publics, le client devra acheter son billet pour cette partie de trajet. De même, les accompagnateurs devront acheter un billet pour le trajet effectué en transports publics.
Si le trajet est effectué intégralement en transport routier spécialisé entre la gare de départ et la gare d'arrivée, le client :

1. doit être en possession d'un billet valide entre les 2 gares,
2. ou, doit être en possession d'un forfait, ou d'une carte de gratuité, valides dans les zones concernées,
3. si aucune de ces deux premières options n'est envisageable, l'usager peut régler en tickets T, soit plein tarif soit demi tarif s'il bénéficie d'une réduction. Le téléconseiller lui aura précisé lors de la réservation le nombre de tickets T qu'il devra remettre au transporteur.

Le billet devra être remis ou la carte présentée au chauffeur, avec une éventuelle carte de réduction dès lors que la personne bénéficie d'un tarif réduit.

Tout accompagnant devra s'acquitter de la même manière du coût de son trajet et remettre au transporteur son titre de transport ou lui présenter sa carte de transport.
Sur la partie de trajet qu'il effectue en transport routier spécialisé, la réservation auprès de la centrale de réservation vaut contrat de transport pour le voyageur.

Les conditions tarifaires sont consultables sur le site **transilien.com** à la rubrique «Tarifs et infos pratiques ».

**Cas particulier**

Si le client préfère au trajet proposé par la centrale de réservation, un trajet en train au départ ou à l'arrivée d'une gare limitrophe hors Ile-de-France, le surcoût éventuel du billet de transport sera à sa charge.
Cela concerne :

- La gare de Montargis qui pourrait servir de gare de rabattement pour les gares de Nemours Saint-Pierre, Souppes Château Landon et Bagneaux sur Loing.
- La gare de Château Thierry qui pourrait servir de gare de rabattement pour les gares de Nanteuil Saâcy, La Ferté sous Jouarre et Crouy sur Ourcq.

## Les conditions d'annulation

Le client devra contacter la centrale de réservation la veille avant 20h afin que cette dernière puisse prévenir le prestataire de transport routier dans les meilleurs délais.
Dès lors que l'annulation est effectuée au-delà de ce délai, la personne sera dans l'obligation de fournir un justificatif (médical ou autre) prouvant un cas de force majeure, à défaut, il sera appliqué une pénalité de 10 €.
Pour une réservation hebdomadaire, les mêmes conditions d'annulation que celles d'un trajet unique s'appliquent.

## Informations et réclamations

Toute demande de renseignements devra être effectuée :



**Par téléphone au**
**0970 82 41 42***



**Par courriel**
**reservation-mobilite@transilien-sncf.fr**

Toute réclamation devra être effectuée :




**Via le site :**
**transilien.com**
à la rubrique « Contact Transilien » Personnes à Mobilité Réduite, en remplissant le formulaire spécifique.

# Modalité spécifiques

## Discipline à bord et respect des règles de sécurité

### Respect des règles de sécurité
Les personnes transportées doivent se conformer aux instructions de sécurité à bord du véhicule et notamment ne pas refuser le port de la ceinture de sécurité. Tout manquement à ces règles de sécurité pourra être sanctionné par le refus d'effectuer le transport.

### Matières dangereuses
Il est interdit d'introduire à bord des véhicules des matières dangereuses ou tout autre produit susceptible de salir ou d'incommoder les passagers.

### Comportement à bord des véhicules
Comme dans tout transport collectif, les personnes transportées ne doivent pas avoir un comportement qui risquerait d'incommoder les autres voyageurs ou d'apporter un trouble à l'intérieur du véhicule. Si le comportement de l'usager risque d'apporter un danger quelconque au bon déroulement du transport, l'usager peut se voir refuser l'accès aux transports. Il est également interdit de fumer dans le véhicule.

### Pourboires
Les conducteurs ne sont pas autorisés à accepter de pourboires.

### Objets trouvés
Si le client a perdu un objet lors de son trajet, il lui faudra contacter la centrale de réservation qui le mettra en relation avec le transporteur routier spécialisé. L'usager devra lui-même s'organiser pour récupérer l'objet concerné.

### Informatique et libertés
Le service dispose de moyens informatiques permettant la collecte de données personnelles destinées à gérer les demandes de réservation des usagers en fauteuil roulant.

Le client est tenu de fournir des renseignements précis quant à son identité et au trajet qu'il souhaite effectuer. Si ce dernier refuse de fournir les éléments nécessaires au bon traitement de sa demande, le service ne pourra pas lui être rendu.

Les informations enregistrées sont conservées 3 ans et réservées à l'usage du ou des services concernés et ne sont communiquées qu'aux destinataires suivants :
- la centrale de réservation en charge du service :

• **EFFIA Synergies Ile-de-France** - 94200 IVRY SUR SEINE
• **SNCF Transilien** - 209-211 rue de Bercy - 75585 PARIS Cedex 12
• **STIF** - 41 rue de Châteaudun - 75009 PARIS

Conformément aux articles 39 et suivants de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne peut exercer son droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition au traitement de ses données à l'adresse suivante :

SNCF Transilien - Direction des Services - Département Marketing et Services
Pôle Accessibilité - 209-211 rue de Bercy - 75585 PARIS Cedex 12
(ou par courriel : reservation-mobilite@transilien-sncf.fr)

### Date d'entrée en vigueur
Le présent règlement d'exploitation a été approuvé par le STIF. Il est entré en vigueur le 15 /10/2012.



Service de transport pour les usagers en fauteuil roulant
Réservation au 0970 82 41 42 *
ou par courriel : reservation-mobilite@transilien-sncf.fr

*Prix d'une communication non surtaxée quel que soit l'opérateur




